

آپ ایک اچھی ہوم کیئر ایجنسی
سے کیا توقع کر سکتے ہیں؟

اگر آپ (یا آپ کے خاندان کا کوئی فرد یا کوئی دوست) انگلینڈ میں ایک ایجنسی سے اپنے گھر (بوم) کیئر) میں ذاتی نگہداشت حاصل کرتے ہیں، یہ کتابچہ آپ کو بتائے گا کہ اچھی سروس سے کیا توقع کر سکتے ہیں۔ ذاتی نگہداشت کا مطلب ہے چیزوں کے ساتھ مدد جیسے کھانے، دھونے اور ٹوائیلٹ استعمال کرنا۔ اس میں گھریلو کام کاج شامل نہیں ہیں جیسے صفائی، کھانا پکانا یا سودا سلف لانا، گو بہت سی ایجنسیاں یہ بھی کرتی ہیں۔

لوگوں کے لیے اس جیسا ایک علیحدہ کتابچہ ہے جو کیئر بوم میں نگہداشت حاصل کرتے ہیں۔

دی کیئر کوالٹی کمیشن (سی کیو سی) (Care Quality Commission (CQC))

ہمارا کام صحت اور بالغوں کی سماجی نگہداشت کی سروسز کی نگرانی اور معائنہ کرنا ہے جیسے بوم کیئر ایجنسیاں، کیئر بومز اور ہسپتال۔ ہم یہ یقینی بنانے کے لیے ان سروسز کا معائنہ کرتے ہیں کہ وہ آپ کو اعلیٰ معیار کی نگہداشت دیں اور ہم انہیں 'ممتاز'، 'اچھی'، 'بہتر کرنے کی ضرورت'، یا 'ناموزوں' کا درجہ دیتے ہیں۔ اگر کسی سروس کو بہتر کرنے کی ضرورت ہو، تو ہم یقینی بنانے کے لیے کارروائی کریں گے کہ ایسا ہوتا ہے۔

جب ہم ہر ایک سروس کا معائنہ کرتے ہیں، ہم ہمیشہ معلوم کرتے ہیں آیا یہ مندرجہ ذیل ہے یا نہیں:

- محفوظ؛
- مؤثر؛
- خیال رکھنے والی؛
- لوگوں کی ضروریات کا مثالی طور پر جواب دینے والی؛ اور
- سیلقے سے قیادت شدہ۔

یہ کتابچہ بیان کرتا ہے کہ آپ بوم کیئر ایجنسی سے کیا توقع کر سکتے ہیں اگر اسے اوپر درج شدہ شعبوں میں سے ہر ایک میں بطور **اچھا** درجہ دیا گیا تھا۔ بعض غیر معمولی ایجنسیاں اس کی نسبت بہتر خدمت بجا لاتی ہیں اور ان پانچ شعبوں میں سے ایک سے زائد کے لیے ممتاز کا درجہ دیا جائے گا۔ دیگر کو ممکن ہے بہتری کی ضرورت ہو یا، جہاں ہم نے زیادہ سنگین مسائل پائے ہیں، تو ہم انہیں بطور غیر موزوں درجہ دیتے ہیں۔

ہم ان سب درجات کو ملا کر ہر ایک ایجنسی کی ایک مجموعی طور پر درجہ بندی کرتے ہیں۔ ہر ایجنسی کو ہماری درجہ بندیوں کی نمائش اپنے دفتر میں پوسٹر استعمال کرتے ہوئے اور اپنی ویب سائٹ پر کرنی چاہئے۔ آپ دیکھیں گے کہ ممکن ہے کہ ایک اچھی ایجنسی میں ابھی بھی ایسے شعبے ہوں جنہیں بہتری کی ضرورت ہو، لیکن ہم پھر بھی سمجھتے ہیں کہ وہ مجموعی طور پر اچھی ہے۔ اگر آپ کو نظر نہ آئے تو ایجنسی کو پوسٹر دکھانے کے لیے کہیں۔

آپ ایک اچھی بوم کیئر ایجنسی کو محفوظ ہونے کی توقع کر سکتے ہیں کیونکہ ...

- آپ عملے کی طرف سے محفوظ اور تحفظ یافتہ محسوس کرتے ہیں، لیکن آپ چیزیں کرنے کے لیے بھی ممکنہ حد تک اتنے ہی آزاد ہیں جو آپ کرنا چاہتے ہیں -- آپ کی معذوری یا دیگر ضروریات کے باوجود۔
- عملہ آپ کی عزت نفس اور انسانی حقوق کا تحفظ کرتا ہے اور بطور ایک فرد آپ کا احترام کرتا ہے۔
- یہ یقینی بنانے کے لیے کافی عملہ ہے کہ آپ قابل بھروسہ سروس حاصل کرتے ہیں جس میں جلد بازی نہیں ہے۔ عملہ یقینی بنانے کے لیے کہ آپ محفوظ رکھے گئے ہیں، مہارتوں کی درست آمیزش رکھتا ہے۔
- اگر آپ کی نگہداشت کرنے والے شخص کو مختصر نوٹس پر تبدیل کرنے کی ضرورت ہو، تو آپ کو ایسا بتایا جاتا ہے تاکہ آپ کو علم ہو کہ کون متوقع ہے۔
- آپ دھمکائے جانے، براساں کئے جانے، نقصان پہنچائے جانے یا بدسلوکی کئے جانے سے تحفظ یافتہ ہیں۔ بدسلوکی میں نظر انداز کرنا اور مالی بدسلوکی شامل ہے۔
- عملہ واقعات اور حادثات سے فوری طور پر اور کھلے طور پر نمٹتا ہے (اور ان کی تفتیش کرتا ہے اگر ضروری ہو) اور وہ غلطیوں سے سیکھتے ہیں۔
- عملہ آپ کو محفوظ طور پر آپ کی دوا دیتا ہے اور اسے درست طور پر ذخیرہ کرتا ہے۔ جہاں ممکن ہے ایجنسی آپ کی ادویات پر نظرثانی کرنے میں آپ کو شامل کرتی ہے اور ممکنہ حد تک خود مختار ہونے میں آپ کی حمایت کرتی ہے۔
- کوئی بھی آلات جو ایجنسی استعمال کرتی ہے اچھی حالت میں رکھے گئے ہیں۔ آپ کو پر اعتماد محسوس کرنا چاہیے کہ آپ کا مال اسباب صحیح سلامت ہے۔

آپ ایک اچھی بوم کیئر ایجنسی کو مؤثر ہونے کی توقع کر سکتے ہیں کیونکہ ...

- آپ کو کسی عملے سے متعارف کرایا گیا ہے جو آپ کی نگہداشت فراہم کرنے جا رہے ہیں
- عملہ منتخب کیا گیا ہے کیونکہ وہ اپنے علم، اہلیتوں اور مہارتوں کی بنیاد پر، آپ کو درست نگہداشت فراہم کر سکتے ہیں۔
- آپ کو ہمیشہ اپنی دیکھ بھال، علاج اور مدد کے لیے ایسے انداز میں اپنی رضامندی (اجازت) دینے کا کہا جاتا ہے جو آپ سمجھ سکتے ہیں اگر موزوں ہو تو آپ کے دوست اور خاندان بھی آپ کی نگہداشت کے متعلق فیصلوں میں شامل ہیں۔
- عملہ درست وقت پر اقدام اٹھاتا ہے یہ یقینی بنانے کے لیے کہ آپ اچھی صحت میں رہتے ہیں۔
- عملہ آپ کی صحت کی ضرورتوں اور ذاتی ترجیحات کے متعلق جانتا ہے۔ وہ آپ کی نگہداشت اور علاج کے متعلق فیصلوں میں آپ کو باقاعدگی سے شامل کرتے ہیں اور آپ کو ممکنہ حد تک اتنا ہی حق انتخاب اور اختیار دیتے ہیں۔
- عملہ یقینی بناتا ہے کہ آپ درست غذا اور مشروب حاصل کرتے ہیں جو آپ کو ضرورت ہے، اور یہ کہ آپ اس کی کافی مقدار رکھتے ہیں۔
- آپ کو باقاعدگی سے جو سروس مل رہی ہے کے متعلق پوچھا جاتا ہے، اور آپ کی فیڈ بیک یکساں طور پر اچھی ہے۔

آپ ایک اچھی کیئر بوم ایجنسی کو خیال رکھنے والی ہونے کی توقع کر سکتے ہیں کیونکہ...

- عملے کو آپ کے پس منظر، پسند، امیدوں اور ضروریات کے بارے میں معلوم ہے۔ اس میں وہ تمام ضروریات شامل ہیں جو آپ کو اپنی عمر، معذوری، جنس (صنف)، صنف کی شناخت، معذوری، نسل، مذہب یا عقیدہ، یا جنسیت (خواہ آپ نسوانی ہم جنس پرست، ہم جنس پرست، دو جنسیہ یا ڈگر جنسیہ ہیں) کی وجہ سے چاہئیں۔

- آپ کو اپنی آراء کا اظہار کرنے کے لیے حوصلہ افزائی کی جاتی ہے، خواہ آپ کی ضرورتیں کتنی ہی پیچیدہ ہوں۔
- آپ ایڈووکیٹس (لوگ جو آپ کی جگہ پر بات کر سکتے ہیں) تک رسائی رکھتے ہیں۔
- عملہ آپ کے ساتھ عزت اور احترام کا برتاؤ کرتا ہے۔ ان کے پاس آپ سے اعتماد کرنے والے تعلقات بنانے کا وقت ہے اور آپ کی فلاح و بہبود کے لیے فکر مند ہیں۔

آپ ایک اچھی کیئر ہوم ایجنسی کو اپنی ضروریات کے لیے مثالی طور پر جواب دینے والی ہونے کی توقع کر سکتے ہیں کیونکہ...

- آپ کی نگہداشت، علاج اور مدد تحریری منصوبے میں تشکیل دی گئی ہیں جو بیان کرتا ہے کہ عملے کو یہ یقینی بنانے کے لیے کیا کرنے کی ضرورت ہے کہ آپ انفرادی بنائی ہوئی نگہداشت حاصل کرتے ہیں۔
- آپ، اور آپ کا خاندان اور دوست جہاں موزوں ہیں، اس منصوبے کو تیار کرنے میں متحرک طور پر شامل ہیں اور یہ آپ کی ذاتی پسندوں میں نظر آتا ہے۔ مثال کے طور پر، آپ کو درج ذیل کے متعلق حق انتخاب رکھنے کے قابل ہونا چاہیے کہ آپ کو کون انفرادی نگہداشت فراہم کرتا ہے، جیسے دھونے اور کپڑے بدلنے میں مدد کرنا۔
- جیسے جیسے آپ کی ضرورتیں اور ترجیحات تبدیل ہوتی ہیں، آپ کا منصوبہ تبدیل کر دیا جاتا ہے، اور تمام وہ لوگ جنہیں جاننے کی ضرورت ہے، جیسے دیگر سروسز، کو تازہ ترین حالات سے آگاہ رکھا جاتا ہے۔
- منصوبے میں شامل ہے آپ کی تمام زندگی کے متعلق معلومات، بشمول آپ کے اہداف، آپ کی اہلیتیں اور آپ کی صحت کا کیسے بندوبست کرنا چاہتے ہیں۔ ہو سکتا ہے آپ کے پاس ایک ہیلتھ ایکشن پلان بھی ہو۔
- اگر آپ کو ہسپتال کا دورہ کرنے یا کسی دیگر سروس کو استعمال کرنے کی ضرورت ہو، تو عملہ آپ کے ساتھ اس پر منصوبہ بناتا ہے یہ یقینی بنانے کے لیے کہ یہ ممکنہ حد تک ٹھیک طرح سے ہو جاتا ہے۔
- اگر آپ کو کوئی خدشات یا شکایات ہوں، تو عملہ ہمیشہ انہیں سنجیدگی سے لیتا ہے، مکمل طور پر تفتیش کرتا ہے اور مناسب وقت کے اندر ان کا جواب دیتا ہے۔

آپ ایک اچھی ہوم کیئر ایجنسی کو سلیف سے قیادت شدہ ہونے کی توقع کر سکتے ہیں کیونکہ ...

- عملہ جانتا ہے کہ ان سے کیا توقع کی گئی ہے اور وہ اپنے کام میں خوش ہیں۔
- عملے کو اپنے مینیجرز کی طرف سے مدد حاصل ہے اور عملے کے دیگر ممبران کے ساتھ آراء اور معلومات شیئر کرنے کے لیے آسانی سے مل سکتے ہیں۔
- عملہ نگہداشت کے متعلق کوئی ایسے خدشات جو ان کو ہیں کی رپورٹ کرنے کے لیے اعتماد رکھتے ہیں جو ساتھی نگہداشت کرنے والے اور دیگر پیشہ ور ماہرین دیتے ہیں۔ جب یہ ہوتا ہے تو ان کی مدد کی جاتی ہے اور ان کے خدشات کی مکمل طور پر تفتیش کی جاتی ہے۔
- عملہ اور مینیجر دیگر کے ساتھ مؤثر طور پر کام کرتے ہیں جو ممکن ہے آپ کی نگہداشت میں شامل ہوں، جیسے آپ کی مقامی کاؤنسل۔
- مینیجر جانتے ہیں کہ ان کی ذمہ داریاں کیا ہیں اور ہمیشہ دیانتدار ہوتے ہیں، بشمول جب چیزیں غلط ہو جاتی ہیں۔

اگر آپ کو اپنی بوم کیئر ایجنسی کے متعلق خدشات ہیں تو کیا کرنا چاہیے

اگر آپ یا کوئی جس کا آپ خیال رکھتے ہیں، خراب نگہداشت کے تجربے سے گزرتا ہے، تو آپ درج ذیل کر سکتے ہیں۔

• بوم کیئر ایجنسی کو اپنے خدشات بتائیں

آپ کو اپنے خدشات کے متعلق ایجنسی کے مینیجروں کو بتانا چاہیے۔ اگر وہ فوری طور پر آپ کے خدشات سے نہیں نمٹ سکتے، تو آپ ان کا رسمی شکایات کا طریقہ استعمال کر سکتے ہیں۔

قانون کی رو سے، ہر بوم کیئر ایجنسی کو شکایات سے نمٹنے کے لیے لازماً ایک مستعد طریقہ رکھنا چاہیے۔ اگر آپ خوش نہیں ہیں جس انداز سے ایجنسی آپ کی شکایت سے نمٹتی ہے، تو آپ اپنی مقامی کاؤنسل کو اس کے بارے میں رابطہ کر سکتے ہیں اگر وہ آپ کی دیکھ بھال کے لیے خرچہ دیتی ہے۔

اگر آپ ایجنسی یا کاؤنسل کے جواب سے مطمئن نہیں ہیں، تو آپ بذریعہ فون **0300 061 0614** پر یا **www.lgo.org.uk** ملاحظہ کرنے سے مقامی حکومت کے محتسب (Local Government Ombudsman) سے رابطہ کر سکتے ہیں۔ یہ اطلاق ہوتا ہے اگر اپنی نگہداشت کے لیے آپ خود ادائیگی کرتے ہیں یا اگر اس کے لیے کاؤنسل ادائیگی کرتی ہے۔

• ہمیں بتائیں

ہم چاہتے ہیں کہ آپ اپنی نگہداشت کے تجربات کے متعلق ہمیں بتائیں۔ یہ کب، کہاں اور کیا معائنہ کرنے اور مستقبل میں دیگر کو خراب نگہداشت ہونے سے بچانے کے لیے کارروائی کرنے کا فیصلہ کرنے میں ہماری مدد کرتا ہے۔

ہم نگہداشت کے اچھے تجربات کے متعلق بھی سننا چاہتے ہیں۔ اپنے تمام تجربات کے متعلق ہمیں بتانے کے بہترین انداز کے لیے پچھلا کور ملاحظہ کریں۔

مقامی امدادی گروپس، جیسے مقامی ہیلتھ واچ (Healthwatch)، اور رضاکارانہ اور کمیونٹی تنظیمیں بھی نگہداشت کے بارے میں لوگوں کے تجربات کے متعلق ہمیں معلومات دیتی ہیں۔

تاہم، یہ جاننا اہم ہے کہ ہم آپ کے لیے شکایات نہیں کر سکتے یا آپ کی جانب سے انہیں اٹھا نہیں سکتے کیونکہ ہم تفتیش کرنے یا انہیں حل کرنے کے اختیارات نہیں رکھتے ہیں۔

ہم معائنے کیسے انجام دیتے اور کارروائی کرتے ہیں

جب ہم ایک بوم کیئر ایجنسی کا معائنہ کرتے ہیں، ہم لوگوں کے نگہداشت کے تجربات سے متعلق ان سے بات کرتے ہیں، اس کے ساتھ ساتھ عملے سے بات اور ان نظاموں اور طریقوں کو چیک کرتے ہیں جو ایجنسی استعمال کرتی ہے۔ ہم ممکن ہے کہ آپ کے ہونے والے علاج کا ریکارڈ بھی دیکھیں - ہمیں آپ کی معلومات کا تحفظ کرنے کے متعلق سخت ضوابط کی پیروی کرنی چاہیے۔ ہم اکثر اپنے معائنوں میں دیگر ماہرین کو شامل کرتے ہیں، بشمول ایسے عوامی ممبران کے جنہیں دیکھ بھال کی سروسز استعمال کرنے کا تجربہ ہے۔ ہم ان لوگوں کو 'تجربے کے ذریعے ماہرین' (Experts by Experience) کہتے ہیں۔

ہم کارروائی کریں گے اگر ہمیں معلوم ہوا کہ ایک بوم کیئر ایجنسی نگہداشت کے معیارات (بنیادی معیارات کہلاتا ہے) پورے نہیں کر رہا ہے جن کی توقع کرنے کا حق ہر فرد رکھتا ہے۔ ایجنسی کو لازماً ہمیں بتانا چاہیے کہ وہ چیزیں درست کرنے کے لیے کیا کریں گے۔ ہم درج ذیل بھی کر سکتے ہیں:

- جرمانہ یا ایک رسمی وارننگ جاری کریں؛ اور
- ایجنسی بند کرنے کے لیے کارروائی کریں (انتہائی صورتوں میں)۔

ہم آپ کو کیسے آگاہ رکھتے ہیں

اپنی بوم کیئر ایجنسی کے درجات دیکھنے کے لیے ہماری ویب سائٹ چیک کریں۔ آپ ایجنسی نام، جگہ یا پوسٹ کوڈ کے ذریعے تلاش کر سکتے ہیں۔ ہماری تازہ ترین معائنہ کی رپورٹ بیان کرے گی کہ اچھی پریکٹس جو ہم نے پائی ہے، کوئی خدشات جو ہم رکھتے ہیں اور کوئی کارروائی جو ہم نے اسے بہتر کرنے کے لیے کہا ہے۔ آپ درج ذیل بھی کر سکتے ہیں:

- اپنی نگہداشت کے تجربات کے متعلق ہمیں بتائیں؛
- سائن اپ کریں ای میلز کے لیے جب ہم نئی معائنہ رپورٹیں شائع کرتے ہیں؛
- ہماری تازہ ترین خبریں حاصل کرنے کے لیے ہمارے ماہانہ ای-نیوز لیٹر کے لیے سائن اپ کریں؛ اور
- ہمیں ہمارا کام بہتر کرنے میں مدد کے لیے ہماری پبلک آن لائن کمیونٹی میں شمولیت اختیار کریں۔



ہم سے کیسے رابطہ کریں

ہمیں درج ذیل پر کال کریں: **03000 616161** (قومی ریٹس کا اطلاق ہوتا ہے)

ہمیں درج ذیل پر ای میل کریں: **enquiries@cqc.org.uk**

درج ذیل پر ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کریں: **www.cqc.org.uk**

ہمیں درج ذیل پر تحریر کریں:

Care Quality Commission, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA

ہمیں ٹوئٹر اور فیس بک پر فالو کریں:

@CareQualityComm 

www.facebook.com/CareQualityCommission 

ہماری ویب سائٹ پر دیگر شکلوں میں یہ کتابچہ ڈاؤن لوڈ کریں۔ ہم سے رابطہ کریں اگر آپ یہ کتابچہ دیگر زبان یا شکل میں چاہتے ہیں۔

ہم آپ کی معلومات کیسے استعمال کرتے ہیں

اگر آپ نے اپنے رابطے کی تفصیلات ہمیں دی ہیں تو ہم ہمیشہ یقینی بنائیں گے کہ آپ کی معلومات کو تحفظ دیا گیا ہے اور محفوظ طور پر برتاؤ کیا گیا ہے۔ ہم آپ کی معلومات عمومی طور پر آپ کی اجازت کے بغیر شیئر نہیں کریں گے، لیکن ممکن ہے غیر معمولی حالات ہوں جہاں ہمیں یہ کرنے کی ضرورت ہو۔ ہم کوئی بھی تفصیلات جو آپ ہمیں دیتے ہیں ڈیٹا پروٹیکشن ایکٹ (Data Protection Act) مجریہ 1998 اور رازدارانہ ذاتی معلومات پر ہمارے کوڈ آف پریکٹس (Code of Practice on Confidential Personal Information) (جو ہم اپنی ویب سائٹ پر شائع کرتے ہیں) کے مطابق رکھیں گے۔